Introducción VDQI





Introducción VDQI

- **Que es VDQI**
- **Respaldo y Parte principal de los Items VDQI en TSM, Hoja básica de revisión**
- **PDS Procedimiento de Demostración**

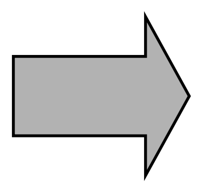




Objetivo de VDQI

El objetivo principal es proveer a los clientes vehículos perfectos junto con una alta calidad de servicio y una excelente impresión.

Satisfacción Total del Cliente



Repetición de Vtas., Mantenimientos y Visitas de Servicio General

Satisfacción del Cliente antes de la Venta

Satisfacción del Cliente Post Venta

La mejor Entrega del vehiculo

El Mejor vehículo
Alta preparación
Reparación de Calidad

TS Toyota Customer Marketing

Proceso de Entrega de Vehículos

	Plant	Trailer	Loading Port	Vessel	Unloading Port (Dist.)	Trailer/ Train	Sales Outlets (Dealers)	Customers
Transport		Transfer	Receipt Inspection/ Repair/ Vehicle Storage	Shipping	Receipt Inspection/ Repair/ Vehicle Storage	Transfer	---	
PPO/DIO		---	---	---	PPO/ Inspection/ Repair	---	DIO/ Inspection/ Repair	
Preparation for Delivery to Customer		---	---	---	PDI/ Repair	---	Receiving Inspection/ PDS/ Repair	
		---	---	---	---	---	Vehicle Storage/ Delivery Inspection/ Repair	
Responsibility of Activity		TMC			Distributor			

No. de
Quejas
De Clientes

Deterioro y Daño

Problemas no detectados en planta

Causa de Diseño, Causa de Marketing, etc.

①

②

Plant	Trailer	Loading Port	Vessel	Unloading Port (Dist.)	Trailer/ Train	Sales Outlets (Dealers)	Customers
Transport	Transfer	Receipt Inspection/ Repair/ Vehicle Storage	Shipping	Receipt Inspection/ Repair/ Vehicle Storage	Transfer	---	
PPO/DIO	---	---	---	PPO/ Inspection/ Repair	---	DIO/ Inspection/ Repair	
Preparation for Delivery to Customer	---	---	---	PDI/ Repair	---	Receiving Inspection/ PDS/ Repair	
	---	---	---	---	---	Vehicle Storage/ Delivery Inspection/ Repair	
Responsibility of Activity	TMC			Distributor			





Objetivo de la Acción VDQI

Para Implantarse con la "Mejor calidad en la entrega de Vehículos"

- **Prevención de Deterioro y Daño**

- **Inspecciones y Reparaciones Perfectas**





Principales puntos del Objetivo de Implementación de VDQI

1. Pintura : Grietas, Rayones, Manchas

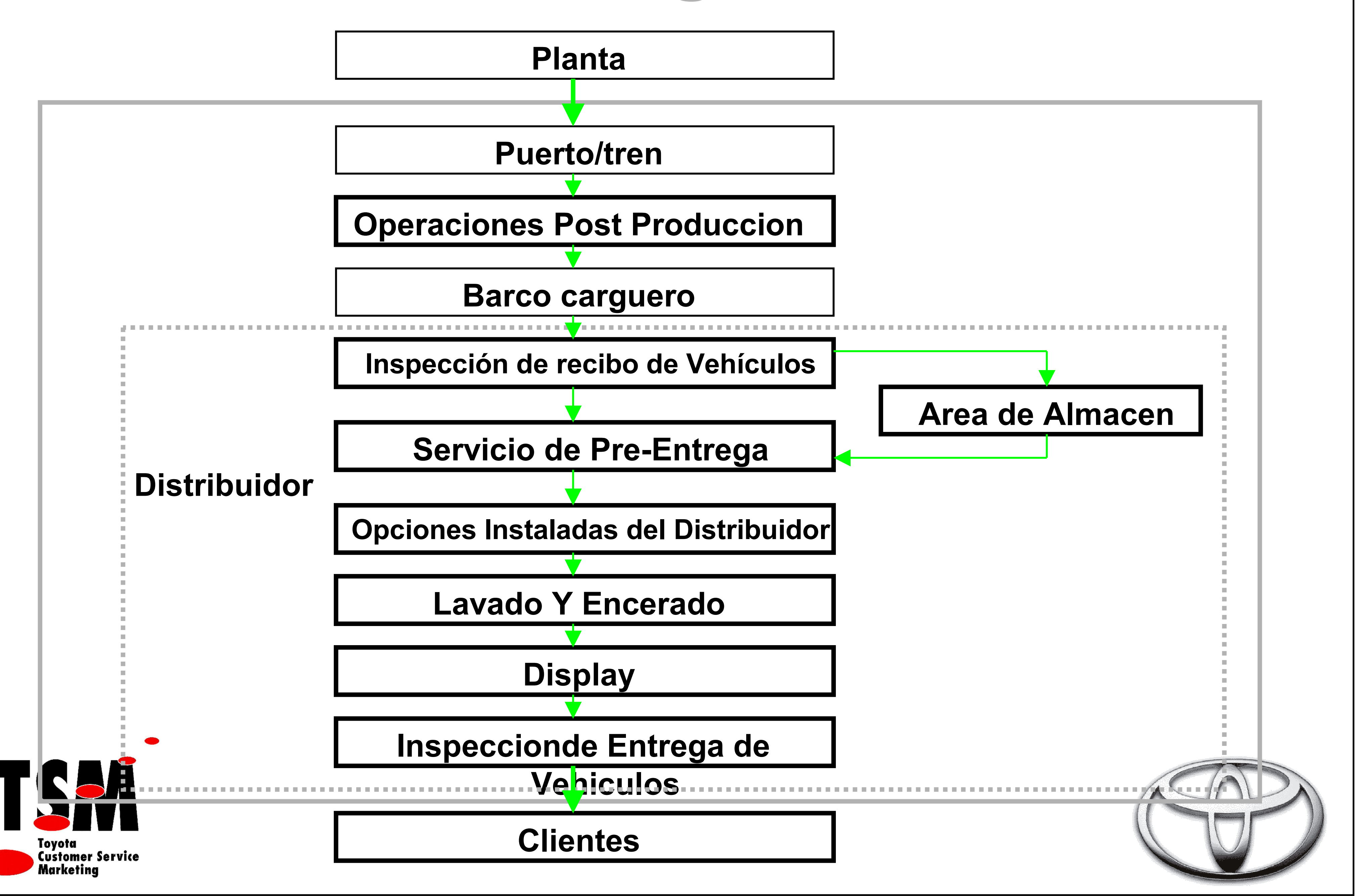
2. Exterior : Abolladuras, Manchas, Rayones, Molduras, Estribos

3. Interior : Rayones, Manchas/Sucias, Inapropiada operación del funcionamiento de las partes interiores

4. Eléctrico y Accesorios : Inapropiada Operación, Batería Descargada, etc.



Proceso de Entrega de Vehiculos



Proceso de Entrega de Vehículos

1. Transportación del Vehiculo

- Un Buen Manejo de Vehículos para prevenir daños en la logística del mismo, en su exterior e interior asi como rayones , faltantes de partes, abolladuras, etc.

Materiales de Apoyo:

1.1 “Manual de Operaciones de Transporte de Vehículos Nuevos”

1.2 “Manual de Transporte y manejo de Vehículos Nuevos”

TSM
Toyota
Customer Service
Marketing

Proceso de Entrega de Vehículos

2. Recepción del Vehiculo

• Inspeccionar el equipo exterior e interior, accesorios y carrocería así como rayones u otro tipo de daños , asegurándose que no le falte nada y realizar las reparaciones necesarias para su venta.

Materiales de Apoyo:

2.1 "Procedimiento de Inspección en la Recepción de Vehículos"

TSM
Toyota
Customer Service
Marketing

Proceso de Entrega de Vehiculos

3. Almacenamiento de Vehículos

- Mantener el vehiculo almacenado en 1 área especifica mientras el vehciulo se vende y prevenir daños al mismo.

- Realizar el adecuado mantenimiento de los vehículos almacenados para prevenir daños en carrocería y pintura así como la prevención de la descarga de la batería.

Materiales de Apoyo:

3.1 “Lineamientos para Almacenamiento de Vehículos”

3.2 “ Procedimientos de Mantenimiento para Vehículos Almacenados”

TSM
Toyota Customer Service Marketing

Proceso de Entrega de Vehiculos

4. PDI/PDS (Inspección Pre – entrega / Servicio Pre-Entrega

- Realizar el PDI/PDS de acuerdo a las guías de inspección u hojas de revisión y hacer las correcciones que se requieran

Material de Apoyo:

4.1 “Lexus Pre-Entrega Manual de Servicio”

4.2 “Toyota Pre-Entrega Manual de Servicio”

Proceso de Entrega de Vehículos

5. PPO/DIO (Operaciones Post Producción / Opciones de instalación en el Distribuidor)

- Prevención de daños (Rayones, mal funcionamiento, etc.) en el vehículo durante la instalación de accesorios, así como un especial cuidado durante la inspección de los accesorios instalados y partes correlativas de los mismos así como las reparaciones que se hayan requerido

Materiales de Apoyo:



5.1 “PPO/DIO Manual de Operaciones”

Proceso de Entrega de Vehículos

6. Reparación

- Si hay algún defecto detectado durante las inspecciones , estos deben ser cuidadosamente reparados (Rayones, Manchas o mal funcionamiento del equipo exterior e interior así como defectos de pintura) Esto debe realizarse antes que el vehiculo le sea entregado al cliente.





Proceso de Entrega de Vehículos

7. Entrega al Cliente

- Lavado y Secado de los vehículos, interior y Exterior.
- Inspeccionar inmediatamente el vehículo y asegurarse del buen estado de la pintura, exterior e interior, batería, etc.
- Asegurarse en el vehículo, las funciones principales del tablero de control así como el funcionamiento de Sistema de Radio

Material de Apoyo:

7.1 "Procedimiento de Lavado y Secado de vehículos Nuevos"

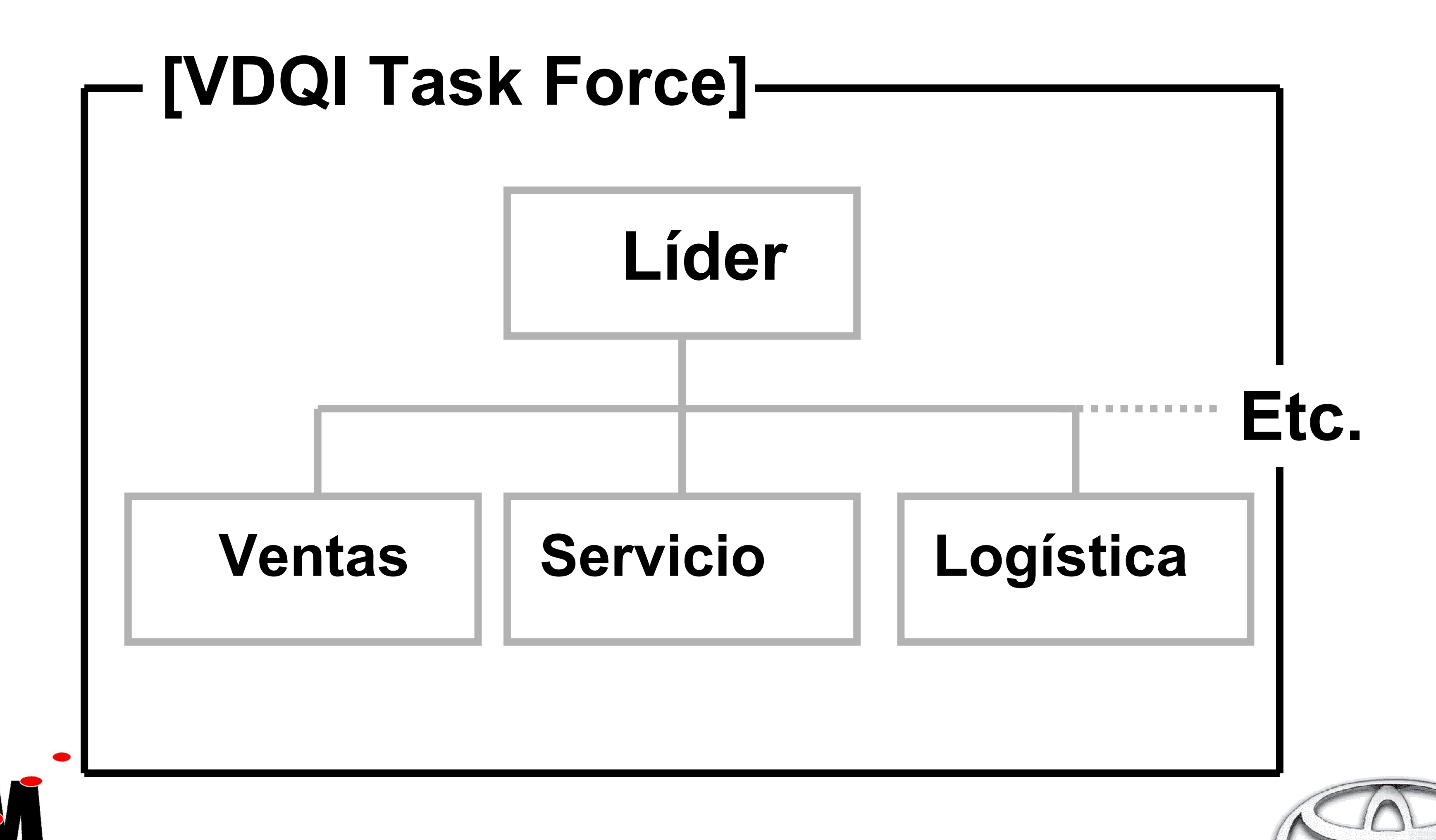
7.2 "Procedimiento de Inspección de Entrega de Vehículos"





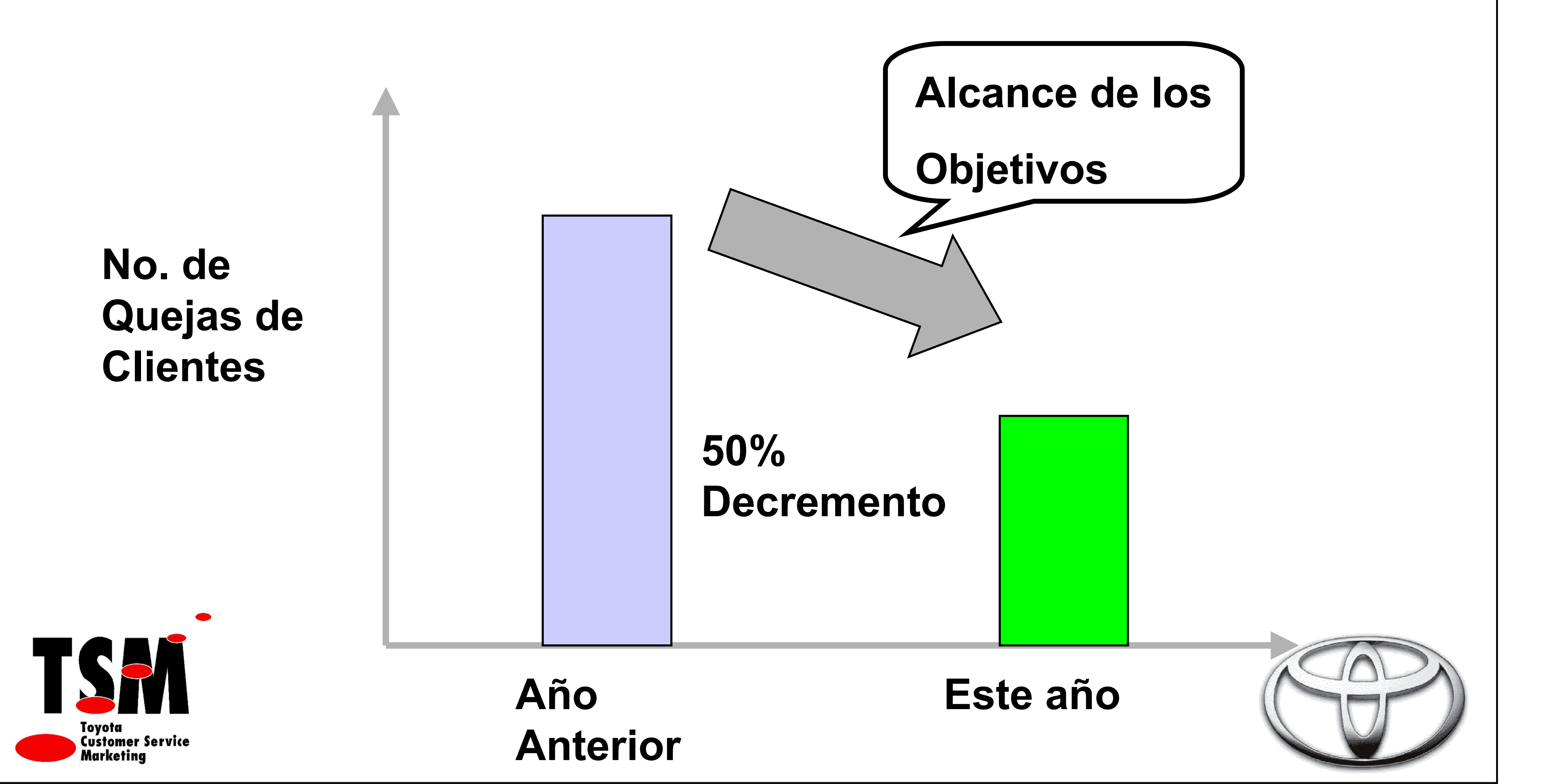
Como Proceder con las actividades VDQI

1. Distribuidor Task Force



Como Proceder con las Acciones VDQI

2. Balance del Plan de Acción en el Distribuidor

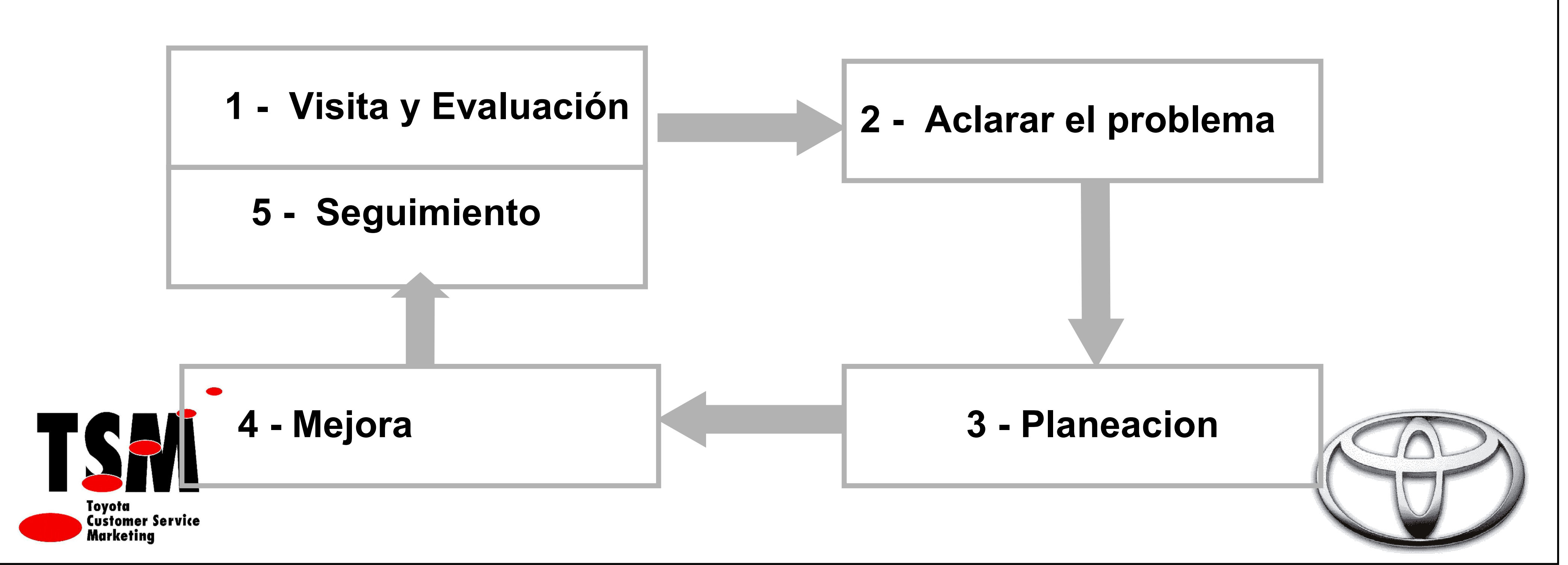


3. Promover las Mejoras en el Proceso de Entrega

(1) Asignación de personal para consulta

(2) Procedimientos para Promover Mejoras en el proceso de Entrega

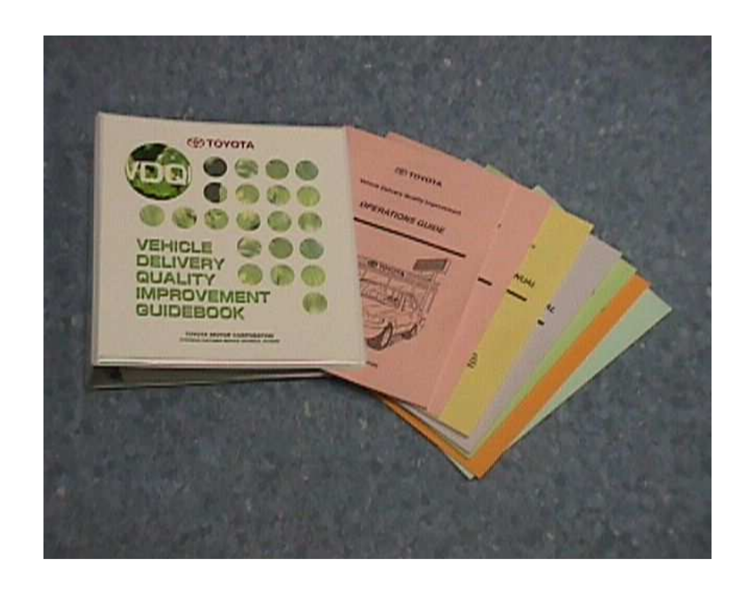
Ciclo para la Mejora del Proceso de Entrega

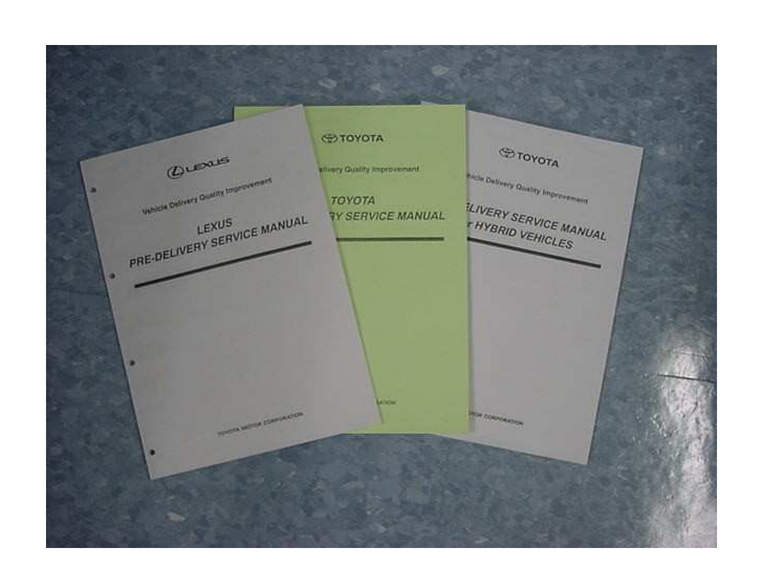


Como Proceder Con las Acciones VDQI

4. Operación de Estandarización Para cada Proceso

(1) Proveer a los Gerentes Cada proceso de entrega con los Manuales que TMX recomienda.





(2) Introducción a cursos y programas de prevención de daños, PDS, reparación de pintura, etc. en el Dealer





Como Proceder con las Acciones VDQI

5. Hacer Buen uso de la información de calidad existente / Informes vía sistema en las actividades de VDQI

Información disponible/datos como IQS, PDS resultados, informes de los primeros reclamos, etc. pueden ser usados como sigue:

(1) Confirmar la efectividad de las acciones del VDQI

(2) Identificar las Mejoras de las acciones VDQI

(3) Identificar el bajo desempeño en el Dealer de las acciones VDQI





6. Motivación para acciones del VDQI

(1) TMEX solicita al Dealer y sus Gerentes continuar las acciones VDQI por medio de juntas de análisis.

(2) Implementar un programa de incentivos para premiar a las excelentes mejoras

(3) Incluir las acciones de VDQI en los nuevos cursos de entrenamiento.

(4) Distribuir posters con los procedimientos básicos para el manejo y almacenamiento de los vehículos nuevos.

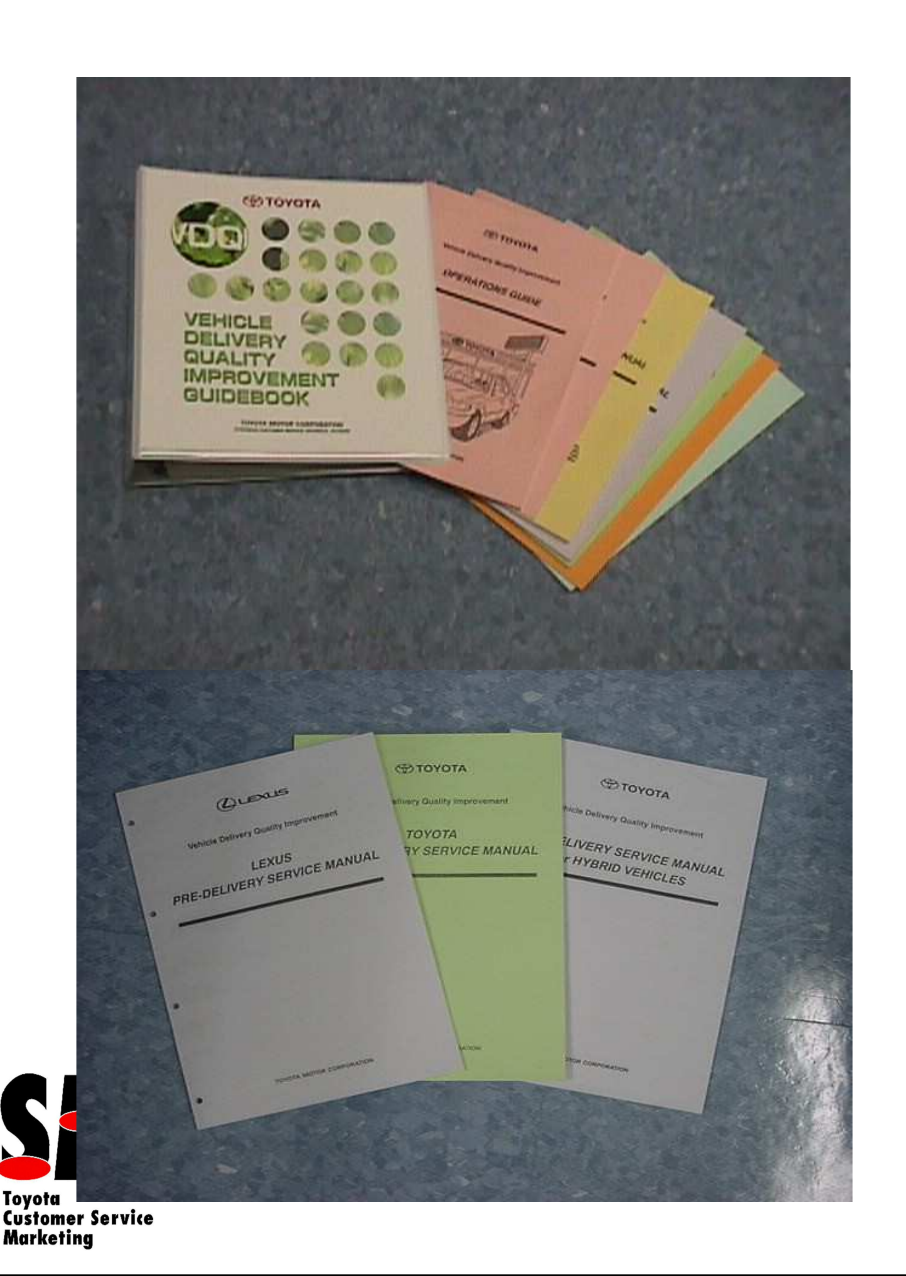
(5) Continua publicación de artículos en el Dealer.

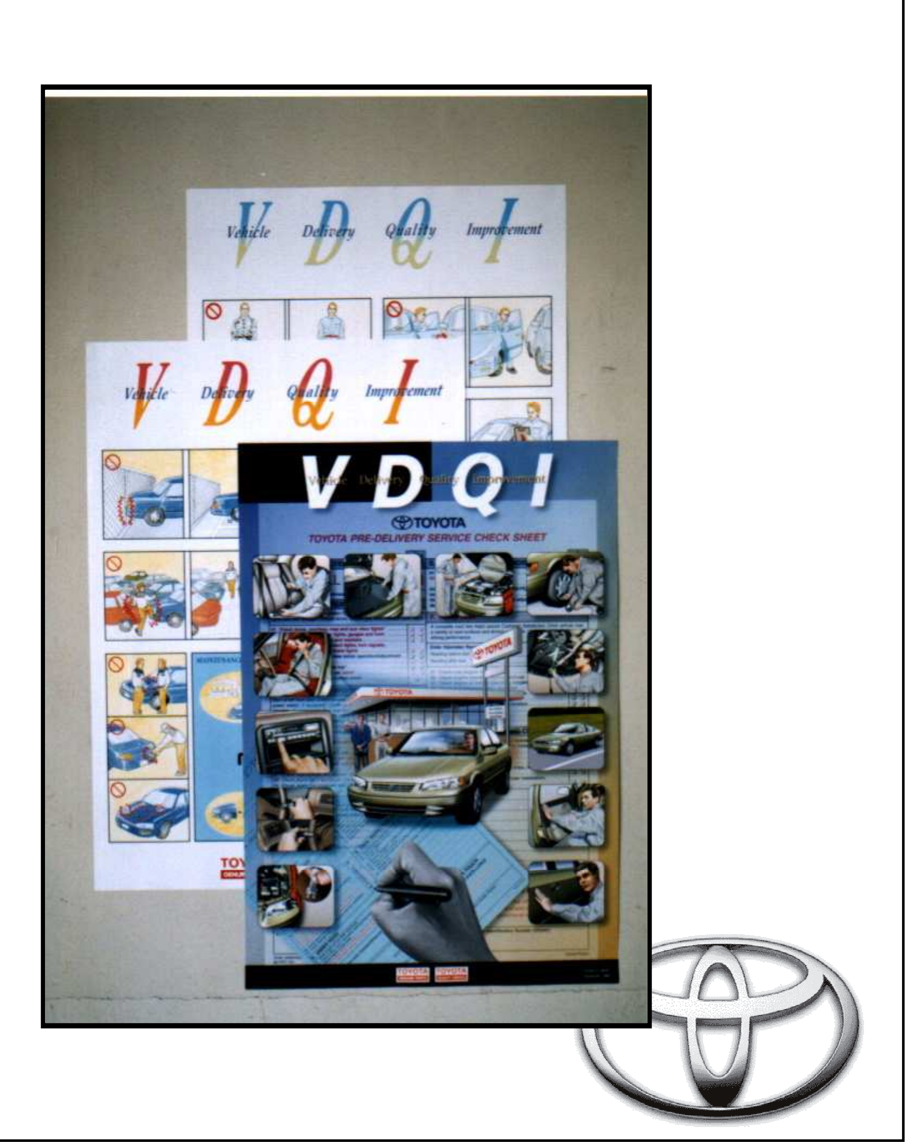
(6) Explicación repetida de las Acciones VDQI en el Dealer.





Material de Soporte VDQI





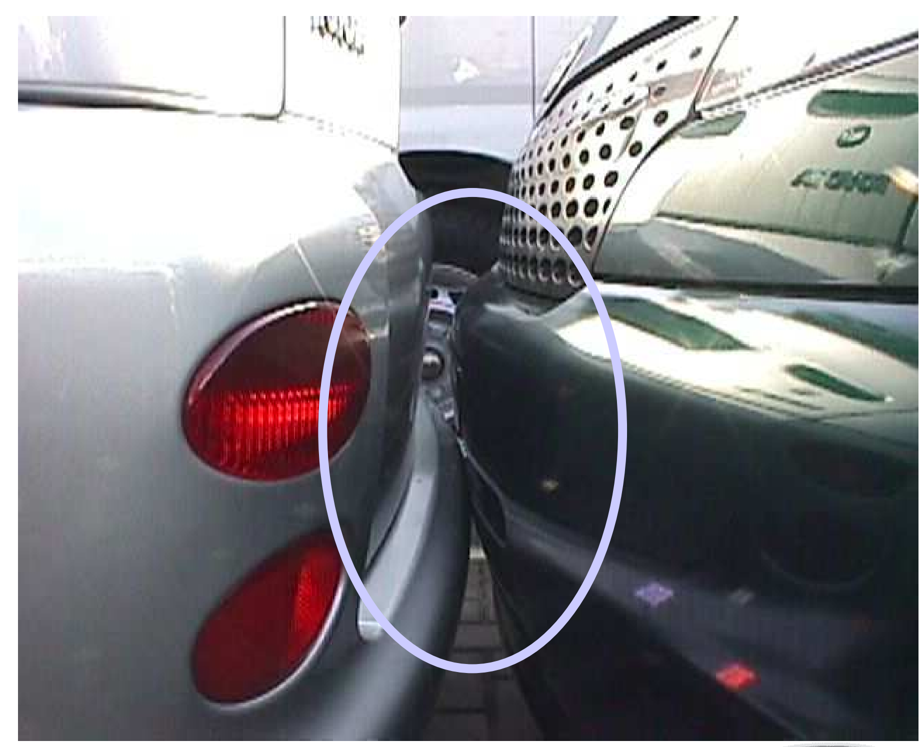
Malos Ejemplos

Mal almacenamiento de Inventario

Estacionado bajo árboles



Defensa VS Defensa



TSM
Toyota
Customer Service
Marketing



Malos Ejemplos

Interferencia con los vehículos

Puerta & Escritorio están
están interfiriendo

Ropa de Trabajo
sobre el vehículo





Toyota
Customer Service
Marketing

Ejemplo Bien / Mal

Bien **Mal**









Ejemplo Bien / Mal

Bien



Mal







Ejemplo Bien / Mal

Bien

Mal





TSM Toyota Customer Service Marketing

Gracias!!



